

**SOKONGAN DAN HALANGAN  
YANG DIHADAPI PELAJAR-PELAJAR KURANG UPAYA  
DI SEBUAH INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI DI MALAYSIA**

Hasnah Toran  
Mohd Hanafi Mohd Yasin  
Mohd Mokhtar Tahar  
Norasuzaini Sujak

**Abstrak**

Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti sokongan yang diterima dan halangan yang dihadapi oleh pelajar-pelajar kurangupaya di sebuah institusi pengajian tinggi awam (IPTA) di Malaysia. Sampel kajian terdiri daripada dua orang pe lajar kurangupaya penglihatan, tiga orang pelajar kurang upaya pendengaran, dan enam orang pelajar kurangupaya fizikal. Data daripada pelajar kurang upaya pendengaran dan fizikal diperolehi secara bertulis, manakala data daripada pelajar kurang upaya penglihatan diperolehi melalui temubual yang dijalankan dengan mereka. Isu-isu yang dibangkitkan oleh pelajar-pelajar ini adalah dari segi kekurangan prasarana fizikal yang mesra-Orang Kurang Upaya (OKU), jurubahasa isyarat bagi pelajar kurang upaya pendengaran, komputer mesra-OKU, bantuan pencari maklumat di perpustakaan, kemudahan sistem pengangkutan mesra-OKU, kerenah birokrasi dan kekurangan empati dari segelintir warga kampus. Manakala daripada segi sokongan pula, para responden melaporkan bahawa mereka banyak bergantung dengan rakan-rakan rapat untuk membantu mereka semasa mengikuti kuliah bagi pelajar-pelajar bermasalah pendengaran dan untuk bergerak dari satu tempat ke satu tempat bagi pelajar bermasalah penglihatan. Untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan bagi pelajar kurang upaya di IPTA di Malaysia, di antara cadangan yang dikemukakan oleh responden kajian ini adalah usaha untuk meningkatkan kesedaran dan kefahaman seluruh warga kampus mengenai cabaran serta keperluan mereka, serta menubuhkan suatu badan yang boleh menyampaikan keperluan mereka kepada pihak pentadbir universiti dan mengambil tindakan yang boleh mencipta persekitaran fizikal dan sosial yang lebih positif bagi mencapai potensi optimal mereka.

**Kata kunci:** Orang kurang upaya, institut pengajian tinggi, halangan dan sokongan.

**Abstract**

This research was carried out to identify supports received and barriers faced by students with disabilities in an institute of higher education in Malaysia. Respondents for this research were students with vision impairment, two students with hearing impairment, and six students with physical impairment. Data from students with hearing and physical impairment were collected in written form while data from students with vision impairment were collected through interviews. Among the issues brought up by these students were inaccessible physical infrastructures on campus, lack of sign language interpreters for students with hearing impairment, lack of computers accessible for people with vision impairment, assistance in the library, accessible transportation system, issues of bureaucracy, and lack of empathy from the campus community. In terms of support, respondents reported that they depended on close friends to assist them; to follow lectures for students with hearing impairment and to move from one place to another for students with vision impairment. To improve the quality of service and facilities for students with

disabilities in institutes of higher education in Malaysia, among the suggestions put forward by these respondents were to increase the awareness of issues faced by students with disabilities among the campus community and improve their understanding, to set up a council that could communicate their needs to the university administrators in taking steps towards a more positive physical and social environment on campus in order to provide an equal opportunity for these students to achieve their optimal potential.

**Keywords:** People with disabilities, higher education, barriers and support.

## Pengenalan

Falsafah Pendidikan Kebangsaan menekankan usaha penting sektor pendidikan negara dalam melahirkan rakyat Malaysia yang berilmu dan berkeupayaan mencapai kesejahteraan diri serta memberi sumbangan terhadap keharmonian dan kemakmuran masyarakat dan negara. Dalam Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK9), kerajaan telah menggariskan teras bagi meningkatkan keupayaan pengetahuan dan inovasi negara serta memupuk minda kelas pertama sebagai satu dari lima teras utama dalam usaha kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebuah negara maju. Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara (PSPTN) dilancarkan pada 27 Ogos 2007 untuk merealisasikan matlamat pembangunan modal insan dalam menghadapi cabaran pembangunan ekonomi yang berlandaskan ilmu pengetahuan dan inovasi.

Namun sistem pengajian tinggi yang diamalkan sekarang banyak menumpu dan menyediakan kemudahan serta perkhidmatan untuk pelajar-pelajar yang mempunyai perkembangan tipikal (tidak mempunyai kurang upaya) (Kementerian Pengajian Tinggi, 2007). Statistik yang dipetik oleh PSPTN menyebut bahawa golongan OKU merupakan antara golongan yang masih rendah enrolmennya jika dibandingkan dengan keseluruhan enrolmen di peringkat pengajian tinggi. Pada tahun 2007, statistik bagi bilangan pelajar-pelajar kurang upaya di IPTA negara ini adalah hanya 1.1% (4,255) dari jumlah keseluruhan pelajar-pelajar IPTA iaitu seramai

382,997 orang (Kementerian Pengajian Tinggi, 2007).

Kejayaan pada peringkat pengajian tinggi memberikan impak sepanjang hidup ke atas keupayaan berdikari bagi golongan OKU. Melalui pengajian tinggi, golongan ini berpeluang untuk meningkatkan ilmu, memperkembangkan kemahiran sosial, memperolehi kelayakan akademik dan berpeluang untuk menjana minda mereka. Kesemua pengalaman ini adalah penting dalam usaha memperkasakan mereka (Hurst, 1996). Walau bagaimanapun, Reindal (1995) menyatakan bahawa pelajar-pelajar yang mempunyai kurang upaya fizikal dan sensori menghadapi cabaran yang hebat di pusat-pusat pengajian tinggi menyebabkan keupayaan mereka untuk belajar terjejas. Dapatan hasil kajian ke atas pengalaman pelajar-pelajar kurang upaya di institusi pengajian tinggi menunjukkan bahawa mereka sering menghadapi halangan sewaktu pengajian dan mendapat keputusan yang rendah di akhir pengajian walaupun mempunyai kelayakan yang setaraf dengan pelajar-pelajar lain sewaktu mendaftar diri ke universiti (Riddell, Wilson & Tinklin, 2002).

## Kajian Kepustakaan

Seawal tahun 1991, Barnes mengadakan satu kajian di pusat pengajian tinggi ke atas pelajar-pelajar kurang upaya dan mendapati bahawa majoriti kolej-kolej dan universiti-universiti di Britain tidak menyediakan akses kepada pelajar-

pelajar kurang upaya. Pusat-pusat pengajian tinggi yang terlibat juga tiada perancangan dan tidak mampu untuk menyediakan perkhidmatan-perkhidmatan sokongan untuk membuka akses kepada pelajar-pelajar kurang upaya (Barnes, 1991). Manakala dalam satu kajian mengenai kesamarataan peluang-peluang yang dijalankan dalam tahun 1990 dan 1992 di universiti-universiti di Britain, Leicester dan Lovell (1994) mendapati bahawa kedua-dua tahap kesedaran mengenai opresi terhadap pelajar-pelajar kurang upaya dan tahap kesedaran mengenai keperluan pelajar-pelajar kurang upaya di dalam polisi setiap jabatan di universiti-universiti yang terbabit adalah sangat rendah.

Tinklin dan Hall (1999) mengenal pasti halangan bagi pelajar-pelajar kurang upaya di IPTA disebabkan oleh empat sumber: 1) persekitaran fizikal, 2) proses kemasukan ke pusat-pusat pengajian tinggi, 3) akses maklumat semasa pengajian dan 4) tahap kesedaran yang rendah di kalangan kakitangan akademik dan sokongan. Konur (2000) dalam kajiannya mengenai hak-hak sivil bagi pelajar-pelajar OKU di United Kingdom mendapati bahawa pelajar-pelajar ini menghadapi diskriminasi di setiap peringkat pengajian mereka termasuklah di peringkat pengambilan pelajar, kemasukan pelajar, saluran perkhidmatan, penempatan dan graduasi.

Hall dan Tinklin (1998) melaporkan bahawa pelajar-pelajar kurang upaya di universiti-universiti di Britain dalam tahun 1990an menerima sokongan untuk mengakses pengajian tinggi secara *ad hoc* dan perlu banyak bergantung kepada belas ikhsan staf dan pelajar-pelajar lain. Contohnya, sekumpulan pelajar tipikal akan diminta oleh pensyarah untuk membantu mengangkat pelajar kurang upaya menaiki tangga untuk menghadiri kelas. Perkhidmatan untuk pelajar-pelajar kurang upaya bergantung kepada sikap, pengalaman dan pengetahuan sedia ada staf, dan bukannya kepada polisi institusi. Maka, kualiti perkhidmatan yang

disediakan untuk pelajar-pelajar kurang upaya berlainan dari satu jabatan ke jabatan yang lain (Tinklin, Riddel & Wilson, 2004).

Pada tahun 2001, Bahagian 4 Akta Diskriminasi Orang Kurang Upaya (*Disability Discrimination Act*) Britain telah dipinda menjadikan diskriminasi terhadap orang kurang upaya di institusi-institusi pengajian tinggi salah di sisi undang-undang (Konur, 2000; Tinklin, Riddel & Wilson, 2004). Pindaan akta ini juga mewajibkan institusi-institusi terbabit "membuat persediaan" untuk pelajar-pelajar kurang upaya dan bukan lagi menyediakan perkhidmatan secara reaktif ataupun *ad hoc* (Tinklin, Riddel & Wilson, 2004).

Laporan *National Committee of Inquiry into Higher Education* (NCIHE) (1997) menyeru institusi-institusi pengajian tinggi untuk membuka akses kepada pelajar-pelajar tidak kira bangsa, jantina, keupayaan dan lokasi geografi. Respon kepada laporan ini termasuklah saranan untuk menyediakan dana khas untuk pelajar-pelajar kurang upaya, dana untuk institusi-institusi pengajian tinggi bagi menampung usaha-usaha meningkatkan akses dan ekuiti di kampus-kampus dan melihat keperluan pelajar-pelajar kurang upaya dalam program-program dan aktiviti-aktiviti pelajar (Tinklin, Riddel & Wilson, 2004).

*Higher Education Funding Council of England* (HEFCE) kini menyediakan dana-dana tersebut untuk membantu institusi-institusi pengajian tinggi di England dalam usaha mereka menyediakan perkhidmatan untuk pelajar-pelajar kurang upaya di IPT. Antara perkhidmatan yang disediakan adalah menaksir keperluan pelajar kurang upaya, menyediakan perkhidmatan-perkhidmatan mengikut penaksiran yang dijalankan, memantau penyediaan perkhidmatan-perkhidmatan tersebut, melatih kakitangan mengenai hak-hak dan keperluan pelajar-pelajar kurang upaya, serta memantau

impak dan keberkesanan polisi dan perkhidmatan yang disediakan untuk pelajar kurang upaya.

### Persoalan Kajian

Kajian ini mencari jawapan kepada persoalan-persoalan berikut:

- 1) Adakah perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh pihak universiti memenuhi keperluan pelajar-pelajar kurang upaya?
- 2) Apakah halangan-halangan yang diterima oleh pelajar kurang upaya yang melanjutkan pelajaran di universiti?
- 3) Adakah wujud diskriminasi di kalangan warga kampus terhadap pelajar kurang upaya yang melanjutkan pelajaran di universiti?
- 4) Apakah jenis sokongan yang diterima oleh pelajar kurang upaya di IPTA ini?

### Metodologi Kajian

Responden-responden bagi kajian ini terdiri dari pelajar-pelajar kurang upaya di sebuah IPTA. Pengkaji telah mendapatkan kerjasama Unit Hal Ehwal Pelajar universiti yang terbabit untuk mengenal pasti mereka. Unit ini bertanggungjawab menyelenggara penyaluran elaun Orang Kurang Upaya (OKU) dari Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) kepada pelajar-pelajar yang mendaftar sebagai OKU di JKM. Pengkaji telah mendapatkan senarai nama pelajar ini dan mendapatkan persetujuan mereka untuk terlibat di dalam kajian ini.

Daripada sebelas orang responden yang terlibat di dalam kajian ini, 3 orang responden mempunyai masalah pendengaran, 2 orang mempunyai masalah penglihatan, dan 6 orang responden mempunyai kekurangan fizikal. Bagi responden-responden yang mempunyai masalah kekurangan fizikal, mereka menjelaskan bahawa kekurangan fizikal mereka adalah disebabkan oleh Spina Bifida, amputasi kaki, dan kecacatan anggota badan.

Tujuh orang responden kajian ini adalah pelajar perempuan dan 4 orang lagi adalah pelajar lelaki. Dari segi tahap pengajian mereka, 8 orang responden terdiri dari pelajar prasiswazah, 2 orang pelajar sarjana dan seorang pelajar doktor falsafah. Senarai responden mengikut kod, jantina dan jenis kekurangupayaan dilampirkan di dalam jadual 1.

JADUAL 1: Kod, Jantina Dan Jenis kurang upaya Responden

Kod	Jantina	Jenis Kekurangupayaan
R1	Perempuan	Pendengaran
R2	Perempuan	Pendengaran
R3	Lelaki	Pendengaran
R4	Lelaki	Penglihatan
R5	Lelaki	Penglihatan
R6	Perempuan	Fizikal
R7	Perempuan	Fizikal
R8	Perempuan	Fizikal
R9	Perempuan	Fizikal
R10	Perempuan	Fizikal
R11	Lelaki	Fizikal

### Instrumen

Kajian ini dijalankan secara kualitatif untuk memberi peluang yang luas kepada para responden untuk berkongsi pengalaman dan pendapat mereka. Walau bagaimanapun, satu borang soal selidik telah disediakan sebagai kerangka untuk jawapan para responden. Tujuannya adalah untuk menggalakkan para responden untuk memberi tindak balas kepada pelbagai topik yang dibangkitkan oleh borang soal selidik ini. Borang soal selidik ini disediakan berdasarkan kajian

keputusannya yang dijalankan mengenai keperluan pelajar-pelajar kurang upaya di pusat-pusat pengajian tinggi dan kemudahan yang disediakan untuk mereka.

Borang soal selidik ini terbahagi kepada dua bahagian. Bahagian A mengumpul maklumat demografi para responden seperti jantina, bangsa, umur, tempat tinggal, tahap pengajian, bidang pengajian, dan jenis kekurangupayaan. Bahagian B pula mengumpul maklumat mengenai keperluan pelajar-pelajar kurang upaya, kemudahan yang disediakan untuk mereka, sokongan dan layanan yang diterima, dan halangan-halangan yang mereka hadapi.

Sembilan daripada 11 orang responden yang terlibat dalam kajian ini telah menjawab borang soal selidik secara bertulis. Manakala 2 orang lagi responden yang bermasalah penglihatan telah ditemuduga kerana borang soal selidik ini tidak disediakan dalam tulisan Braille.

### **Analisa Kajian**

Respons yang dikumpulkan secara lisan dari pelajar-pelajar bermasalah penglihatan disusun mengikut kategori. Antara kategori yang didapati daripada kajian ini termasuklah: kewangan, prasarana fizikal, pengangkutan, kemudahan tempat tinggal, keselamatan, kemudahan mengakses maklumat, proses pengajaran dan pembelajaran, layanan dari pensyarah, sokongan rakan-rakan dan layanan kakitangan sokongan. Dapatan kajian ini dibincangkan mengikut kategori-kategori tersebut.

### **Kewangan**

Semua responden menerima Elaun OKU dari Jabatan Kebajikan Masyarakat yang berjumlah RM1,800 bagi setiap semester. Rata-rata responden menghargai Unit Kebajikan Hal Ehwal Pelajar yang menyediakan bantuan untuk mereka mendapatkan Elaun OKU ini. Walau bagaimanapun, responden R6 menyatakan bahawa elaun ini sering lambat diterima disebabkan oleh karenah birokrasi.

Responden-responden pra-siswazah yang tidak mendapat apa-apa biasiswa atau pinjaman dari mana-mana agensi contohnya seperti dari Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) melaporkan bahawa Elaun OKU sahaja sebanyak RM1,800 bagi setiap semester adalah tidak mencukupi. Mereka menyatakan bahawa pelajar-pelajar kurang upaya memerlukan biasiswa khas untuk menampung keperluan khas mereka. Antara contoh yang diberikan adalah keperluan pelajar-pelajar bermasalah penglihatan seperti membeli perisian khas untuk mengakses maklumat di komputer, mesin pengimbas, mesin braille, mesin embosser dan perakam suara. Jumlah kos untuk membeli alat-alat ini mencecah RM26,000 bagi setiap pelajar. Di samping itu, pelajar-pelajar bermasalah penglihatan juga perlu mengupah pembaca untuk membaca buku-buku teks mereka yang tidak dicetak dalam braille. Upah pembaca bagi sebuah buku sahaja mencecah RM1,000. Bagi membantu pelajar-pelajar kurang upaya dari segi kewangan, responden R11 menyarankan agar setiap pelajar dikecualikan dari dikenakan yuran pengajian dan yuran asrama.

Bagi responden-responden yang mengikuti pengajian peringkat sarjana pula, kedua-duanya menerima biasiswa penuh. Manakala responden yang sedang mengikuti pengajian peringkat doktor falsafah pula sudah bekerja dan mempunyai pendapatan sendiri.

### **Prasarana Fizikal**

Responden-responden yang mempunyai kekurangupayaan fizikal dan penglihatan melaporkan bahawa prasarana fizikal di IPTA ini kurang mesra OKU dan menjadi penghalang dalam aktiviti seharian mereka sebagai pelajar. Antara kekurangan yang dilaporkan oleh mereka termasuklah ketiadaan laluan atau *ramp* untuk kerusi roda, laluan bertanda untuk golongan bermasalah penglihatan, papan tanda khas, tangga yang tidak mempunyai *railing*, tempat melintas khas bagi OKU, ketiadaan lif di setengah bangunan, lif yang sering rosak dan tandas yang tidak mesra OKU. Hanya sebuah fakulti sahaja



yang disebut menyediakan laluan ramp untuk pengguna kerusi roda di kampus ini. Responden R3 menyatakan bahawa kemudahan-kemudahan yang disediakan di sekeliling kampus tidak menepati Undang-undang Kecil Bangunan Boleh Akses. Kekurangan prasarana-prasarana fizikal ini bukan sahaja menyulitkan pergerakan mereka, malah ianya juga merbahaya bagi mereka.

*“Laluan di kampus pun terhad. Nak bergerak dari satu fakulti ke tempat lain untuk menghadiri kuliah, kami tak boleh berjalan kaki sebab laluan pejalan kaki tak selamat, nak melintas jalan merbahaya. Nasib baik ada teman-teman yang membantu kami dengan menumpangkan kami dalam kereta atau motor mereka” (R4).*

Responden-responden yang mempunyai kenderaan sendiri pula, melaporkan bahawa tempat letak kereta selalunya jauh dari pintu masuk bangunan. Manakala responden R7 pula menyatakan bahawa tempat letak kereta untuk golongan OKU tidak boleh digunakan kerana sering dirantai. Semua responden menekankan bahawa pihak universiti perlu menyediakan bangunan-bangunan yang mesra OKU di setiap fakulti.

### **Pengangkutan**

Responden-responden bermasalah penglihatan melaporkan bahawa kemudahan sistem pengangkutan di kampus bermasalah bagi mereka. Untuk menaiki bas, tiada maklumat yang boleh mereka akses untuk mengetahui ke mana arah tuju bas tersebut. Lantaran itu menyebabkan mereka terpaksa menunggu lama atau menunggu pelajar lain untuk memaklumkan kepada mereka arah tuju bas tersebut. Pemandu bas yang kurang peka dan kurang pendedahan mengenai keperluan pelajar-pelajar kurang upaya membuatkan keadaan lebih buruk untuk mereka.

*“Kemudahan dari segi pengangkutan, saya rasa perlu dari segi sistem bas perlu dikemaskan lagi supaya memudahkan golongan OKU untuk bergerak daripada*

*satu fakulti ke satu fakulti..” (R4).*

*“Ketika mendapatkan kenderaan kadang-kadang kita menghadapi masalah contohnya untuk menaiki bas, pemandu bas ini biasanya dia kurang arif atau pun kurang tahu bagaimana nak berkomunikasi dengan OKU ...” (R5).*

### **Kemudahan Tempat Tinggal**

Majoriti responden-responden di dalam kajian ini menetap di kediaman pelajar yang disediakan oleh institusi ini. Mereka melaporkan bahawa mereka menghadapi karenah birokrasi apabila berurusan dengan pihak pentadbir kediaman pelajar. Sebagai contoh, setiap penghujung semester, para pelajar perlu memindah barang dari bilik kediaman mereka. Responden R6 memohon agar pihak pentadbir kediaman pelajar dapat memahami kesusahan pelajar-pelajar OKU untuk sering memindah barang-barang mereka dan dapat mengecualikan mereka dari peraturan ini. Responden-responden R2 dan R11 pula menyatakan ketidakpuasan hati apabila permohonan mereka untuk menukar rakan sebilik ditolak. Walhal mereka memerlukan bantuan rakan-rakan ini untuk bergerak dari satu tempat ke satu tempat dan untuk proses pembelajaran mereka.

Menurut responden R7 di universiti ini terdapat kompleks kediaman pelajar yang mesra OKU tetapi kadar sewaan adalah lebih tinggi berbanding kolej biasa. Sebagai penyelesaian kepada pelbagai masalah yang dihadapi oleh pelajar-pelajar OKU, responden R11 telah mencadangkan supaya menyediakan penempatan khas untuk golongan OKU di universiti ini.

### **Keselamatan**

Pihak universiti sering mengadakan latihan kebakaran di kolej-kolej untuk menyediakan pelajar sekiranya berlaku kebakaran di kolej. Perkara ini dapat diikuti oleh pelajar tipikal yang dapat mendengar siren atau loceng yang dibunyikan. Namun berlainan pula bagi pelajar yang bermasalah pendengaran, maklumat berhubung

kebakaran yang berlaku tidak sampai kepada pelajar yang bermasalah pendengaran. Justeru itu pihak universiti dan pentadbiran kediaman pelajar perlu menyediakan satu alternatif agar maklumat ini dapat disampaikan kepada semua pelajar tanpa mengira pelajar itu tipikal ataupun mempunyai kekurangan upaya.

*“Cuma bila ada kecemasan misalnya kebakaran, ia agak teruk kerana saya tidak menyedarinya terutamanya saya tidur. Tapi kebakaran? Ada alat yang boleh berkelip-kelip atau gegarkan saya jika ada sebarang bunyi kecemasan...” (R1).*

### **Kemudahan Mengakses Maklumat**

Sebagai pelajar-pelajar di pusat pengajian tinggi, kemudahan mengakses maklumat adalah amat penting bagi menjamin kejayaan akademik mereka. Kesemua responden yang mempunyai kekurangupayaan fizikal menyatakan bahawa mereka menghadapi kesukaran mendapatkan buku di perpustakaan utama IPTA ini disebabkan mereka kurang mampu untuk mengambil buku-buku yang terletak di rak-rak yang tinggi dan juga sukar bagi mereka untuk membawa buku-buku yang diperlukan.

Hampir kesemua responden yang mempunyai kekurangupayaan fizikal melaporkan bahawa mereka mendapatkan bantuan pustakawan untuk mendapatkan dan membawa buku-buku. Walaubagaimanapun, responden R7, menyatakan bahawa perkhidmatan pustakawan masih kurang memuaskan kerana terdapat segelintir pustakawan yang kurang berpengetahuan mengenai keperluan golongan OKU dan kurang mesra OKU.

Kesemua responden yang mempunyai kekurangupayaan fizikal melaporkan bahawa kemudahan lif di perpustakaan utama ini adalah sangat tidak memuaskan. Tidak semua bahagian perpustakaan ini mempunyai lif dan di dalam keadaan ini, mereka terpaksa menaiki tangga yang tinggi. Responden R8 mencadangkan agar pihak perpustakaan menyediakan troli ataupun

kerusi roda untuk keperluan pelajar-pelajar yang Responden-responden yang bermasalah penglihatan pula memohon disediakan komputer-komputer yang bersuara yang boleh membantu mereka mengakses maklumat kerana buat masa ini masih belum ada komputer yang mesra golongan bermasalah penglihatan bukan sahaja di perpustakaan malahan di seluruh kampus. Dari segi perkhidmatan, responden-responden yang bermasalah penglihatan melaporkan bahawa mereka menerima perkhidmatan dari pustakawan bagi membantu mereka mencari buku dan bahan. Walau bagaimanapun, mereka melaporkan bahawa mereka memerlukan khidmat pembaca di perpustakaan bagi membantu mereka membaca artikel dan buku yang mereka perlukan kerana kebanyakan buku-buku di sana tidak dicetak dalam braille.

Responden R1 yang bermasalah pendengaran melaporkan bahawa beliau menghadapi masalah untuk mengakses maklumat terkini mengenai perkembangan di kampus.

*“Pengumuman melalui memo atau dipapar. Harus memaklumkan saya (melalui SMS) tentang isu-isu semasa/prosedur di universiti. Saya sentiasa ketinggalan tentang hal-hal yang perlu diuruskan oleh pelajar-pelajar...” (R1).*

### **Proses Pengajaran Dan Pembelajaran**

Dari segi proses pengajaran dan pembelajaran, responden-responden yang bermasalah pendengaran banyak melaporkan halangan-halangan di dalam kuliah bagi mereka. Antara keperluan utama mereka adalah perkhidmatan juru bahasa isyarat untuk mengikuti pengajaran yang disampaikan oleh pensyarah. Disebabkan tiada perkhidmatan juru bahasa isyarat di kampus ini, pelajar-pelajar yang bermasalah pendengaran terpaksa bergantung kepada belas ihsan kawan-kawan mereka untuk membantu menterjemahkan pengajaran pensyarah ke dalam bahasa isyarat.

*“Saya ingin memohon perkhidmatan jurubahasa isyarat profesional kerana*

*tidak hendak menyusahkan kawan yang sudi tolong bertindak sebagai jurubahasa isyarat, kerana disebabkan mereka mahu menolong kami, mereka sendiri tidak dapat mengikut pembelajaran...” (R3).*

Keadaan menjadi bertambah teruk apabila pelajar-pelajar bermasalah pendengaran ini mengambil kelas tanpa rakan-rakan yang boleh berbahasa isyarat untuk membantu menterjemah kuliah untuk mereka. Maka mereka terpaksa menulis soalan di atas kertas semasa ingin bertanya dengan teman-teman sekuliah yang lain. Melalui cara ini tidak selalunya mereka mendapat jawapan yang mereka perlukan. Selain daripada juru bahasa isyarat, pelajar-pelajar bermasalah pendengaran juga memerlukan perkhidmatan tutor bahasa dan pembaca pruf untuk mengatasi isu kemahiran bahasa mereka yang disebut *deafism*.

Bagi responden-responden bermasalah penglihatan pula mereka amat memerlukan khidmat pembaca untuk membaca buku-buku teks dan rujukan yang tidak dicetak dalam braille. Oleh kerana universiti ini tidak menyediakan perkhidmatan pembaca, maka pelajar-pelajar ini terpaksa mengeluarkan perbelanjaan sendiri untuk membayar pembaca buku teks mereka yang boleh mencecah sehingga RM1,000 bagi setiap buah buku.

Responden-responden yang mempunyai masalah pendengaran melaporkan bahawa mereka amat menghargai jika pensyarah-pensyarah menggunakan *powerpoint* dan slaid-slaid gambar dalam pengajaran mereka dan menaikmuatkan nota kuliah ke dalam portal pendidikan kampus. Berlainan pula bagi responden-responden bermasalah penglihatan, syarahan yang hanya melibatkan pensyarah menulis di papan putih dan menerangkan melalui *powerpoint* atau slaid-slaid gambar adalah kurang berkesan bagi mereka.

*“Dalam proses pengajaran dan pembelajaran, pensyarah perlu memberikan penerangan yang dapat membayangkan perkara-perkara yang dia*

*hendak terangkan ...”(R5).*

Isu ekuiti juga timbul apabila responden-responden bermasalah pendengaran dan penglihatan melaporkan bahawa mereka menghadapi cabaran untuk menjawab soalan peperiksaan mengikut masa yang ditetapkan. Ini kerana mereka amat memerlukan masa tambahan semasa menjawab soalan peperiksaan

*“Saya memerlukan masa tambahan yang diberikan untuk pelajar-pelajar Pekak. Kalau soalan yang berbentuk esei/struktur saya selalu tidak dapat menjawab semua soalan sejak semester 1 Tahun 1. Satu atau dua soalan esei/struktur saya tinggal kerana masa tidak cukup untuk menjawab. Pihak universiti perlu mengambil berat perkara ini...” (R3).*

*“Memang ada masa tambahan diberi semasa peperiksaan tetapi dari segi prosedurnya saya rasa macam dia tidak ikut prosedur. Sepatutnya masa tambahan itu 30 minit bagi setiap satu jam...” (R4).*

### **Layanan Pensyarah**

Dari segi layanan pensyarah, responden-responden bermasalah fizikal menyatakan mereka berpuas hati dengan layanan pensyarah-pensyarah yang prihatin dan banyak memberi peluang kepada mereka. Bagi responden R6 pula, walaupun beliau berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh pensyarah tetapi terdapat sesetengah pensyarah yang tidak menghiraukan keadaan golongan OKU.

Bagi responden-responden bermasalah pendengaran dan penglihatan pula, mereka berpuas hati dengan layanan dari pensyarah-pensyarah yang mengajar kursus-kursus *major* yang mengambil berat dan memahami situasi mereka, tetapi bagi mereka pensyarah-pensyarah *minor* tidak mempunyai sifat mesra OKU.

*“Saya selalu disisihkan daripada aktiviti pembelajaran oleh pensyarah yang sibuk*



*berbincang dan rakan-rakan yang tidak tahu berbahasa isyarat kerana masalah komunikasi. Pengajaran di Fakulti XYZ sangat laju seperti biasa tidak mengambil kira keperluan OKU...” (R3)*

*“Ada juga pensyarah yang kuranglah.... mungkin dia tak faham, tidak ada pendedahan, dia kurang memberi kerjasama, kurang memberi kita peluang dan kerjasamalah...” (R4).*

Responden-responden juga melaporkan bahawa terdapat pensyarah-pensyarah yang kurang mahir berkomunikasi dengan pelajar-pelajar OKU semasa proses pengajaran dan pembelajaran.

*“Tapi pensyarah itu ada yang mungkin rasa kekok ataupun kurang nak bertanya atau pun melibatkan kita di dalam satu-satu aktiviti, dia merasa kita ini mungkin macam sensitif ataupun dia tidak tahu bagaimana nak berkomunikasi dengan kita dengan cara yang sepatutnya lah ...”(R5)*

Responden R2 juga memberi cadangan supaya pensyarah perlu lebih aktif memasukkan nota kuliah ke dalam portal pembelajaran kampus. Selain itu, responden R2 juga berharap supaya pensyarah dapat meluangkan masa selepas selesai waktu kuliah supaya pelajar OKU dapat berjumpa untuk membuat rujukan.

### **Sokongan Rakan-Rakan**

Hasil kajian mendapati responden-responden bermasalah fizikal menyatakan bahawa mereka tidak mempunyai sebarang masalah dengan rakan-rakan semasa di kampus malah kebanyakan responden amat bersyukur kerana terdapat ramai rakan-rakan yang membantu samada di dalam bilik kuliah ataupun di luar. Mereka juga tidak menghadapi masalah untuk menyertai kumpulan semasa aktiviti pembelajaran. Selain itu, responden R7 menyatakan yang mereka perlu berdikari dan tidak terlalu mengharap bantuan .

Pelajar-pelajar bermasalah pendengaran dan

penglihatan juga menyatakan mereka banyak bergantung kepada bantuan-bantuan dari rakan-rakan terdekat mereka. Pelajar-pelajar bermasalah penglihatan amat memerlukan bantuan rakan-rakan mereka untuk bergerak dari satu tempat ke satu tempat dengan menumpang kenderaan mereka. Manakala pelajar-pelajar bermasalah pendengaran pula memerlukan bantuan rakan-rakan rapat mereka untuk menjadi penterjemah bahasa.

Walau bagaimanapun, di luar kelompok rakan-rakan rapat mereka, pelajar-pelajar bermasalah pendengaran dan penglihatan sering merasa terpinggir semasa sesi pembelajaran yang melibatkan aktiviti berkumpulan.

*“Kalau dengan rakan di luar fakulti, ia sukar terlibat diri dalam perbincangan. Ada kala saya bosan dengan perbincangan sekiranya mereka cuma ‘buka mulut’. Memang sukar dapat ahli kumpulan di luar fakulti major saya. Mereka tidak kenali siapa diriku, keperluan ku...” (R1)*

*“Kerja berkumpulan, saya akan tersisih kerana mereka hendak cepat berbincang dalam kumpulan sehingga rakan yang tolong susah mengikuti percakapan dalam penterjemahan. Kalau 3 orang rakan yang setia tidak mengambil kursus bersama-sama dengan saya atau masuk kelas tutorial lain, saya susah sedikit mendapat ahli kumpulan...” (R3)*

*“Lepas itu dari segi kerja kumpulan ini saya rasa kadang-kadang bermasalahlah, bermasalah sebab golongan OKU ini mungkin kurang diterima dalam kumpulan. Mungkin dia orang rasa kalau ada golongan OKU masuk dalam kumpulan dia orang mungkin OKU ini payah nak buat kerja, mungkin tak buat kerja atau menyusahkan mereka dari segi macam nak cari bahan...” (R4)*

### **Layanan Staf Sokongan**

Responden-responden bermasalah fizikal tidak

melaporkan banyak masalah apabila berurusan dengan staf-staf sokongan melainkan karenah birokrasi apabila pelajar golongan OKU memohon bantuan seperti proses pertukaran kolej, tempat meletak kereta dan sebagainya. Walau bagaimana pun, responden R7 pula tidak berpuas hati dengan tindakan dikenakan beratur sedangkan mereka adalah golongan OKU. Dengan kecacatan mereka, responden R6 berharap agar pihak universiti dapat mengurangkan kerenah birokrasi dalam apa-apa proses yang perlu mereka lalui sebagai warga kampus.

Manakala responden-responden bermasalah penglihatan dan pendengaran menyatakan bahawa mereka menghadapi masalah

berkomunikasi apabila berurusan di kaunter.

“Kebiasaannya staf atau pegawai yang berada di kaunter itu tidak tahu atau pun kurang mengetahui bagaimana untuk mengendalikan apa masalah yang kita hadapi...” (R4).

“Kadang-kadang ada pegawai atau pun kerani yang berada di kaunter itu mengharapkansupaya kita bercakap dulu sedangkan kita mempunyai kekurangan untuk melihat jadi kalau mereka tidak bertanya kepada saya maka saya pun akan menunggu. Perlu ada kerjasamalah...” (R5).

**JADUAL 2 : Menunjukkan halangan-halangan yang dihadapi oleh pelajar kurangupaya dalam menjalani kehidupan sebagai pelajar IPTA.**

Halangan	Masalah yang dihadapi	Pelajar Terlibat
Prasarana fizikal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketiadaan laluan bertanda</li> <li>- Papan tanda khas</li> <li>- Tangga tidak mempunyai railing</li> <li>- Ketiadaan tempat melintas bertanda</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Penglihatan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketiadaan laluan atau ramp untuk kerusi roda</li> <li>- Ketiadaan lif</li> <li>- Tandas tidak mesra OKU</li> <li>- Tempat letak kereta jauh dari bangunan</li> <li>- Tempat letak kereta OKU tidak boleh digunakan kerana sering dirantai</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Fizikal
Pengangkutan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketiadaan maklumat untuk mengetahui ke mana arah tuju bas</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Penglihatan
Kemudahan Tempat Tinggal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pihak pengurusan tidak memahami masalah yang dihadapi. Contohnya, permintaan untuk menukar rakan sebilik tidak dilayan dan permohonan untuk tidak memindahkan barang pada setiap hujung semester tidak dipedulikan.</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Penglihatan dan Fizikal
Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masalah ketikan latihan kebakaran diadakan</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Pendengaran
Kemudahan mengakses maklumat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketiadaan komputer yang mesra OKU</li> <li>- Ketiadaan khidmat pembaca untuk membaca buku atau artikel kerana buku tidak dicetak dalam tulisan braille</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Penglihatan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesukaran mendapatkan buku di perpustakaan utama</li> <li>- Pustakawan tidak mesra terhadap golongan OKU</li> <li>- Kemudahan lif perpustakaan tidak memuaskan</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Fizikal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sukar untuk mengakses maklumat terkini di kampus</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Pendengaran
Proses pengajaran dan pembelajaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketiadaan pembaca untuk membaca buku teks dan rujukan yang tidak dicetak dalam braille</li> <li>- Tidak dapat mengakses nota kuliah yang kebanyakannya dalam bentuk powerpoint</li> <li>- Memerlukan masa tambahan semasa menduduki peperiksaan</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Penglihatan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketiadaan jurubahasa isyarat untuk menterjemah kuliah mereka</li> <li>- Ketiadaan tutor bahasa dan pembaca pruf</li> <li>- Memerlukan masa tambahan semasa menduduki peperiksaan</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Pendengaran
Layanan pensyarah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat pensyarah yang tidak memahami dan mesra dengan pelajar OKU</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Penglihatan, Fizikal dan Pendengaran
Sokongan rakan-rakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat rakan yang tidak memahami dan menganggap mereka sebagai beban terutama apabila melibatkan kerja berkumpulan</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Penglihatan dan Pendengaran
Layanan staf sokongan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengalami masalah komunikasi semasa berurusan dengan petugas di kaunter</li> </ul>	Pelajar Kurangupaya Penglihatan dan Pendengaran

## Perbincangan

Sebagai warganegara Malaysia, golongan OKU mempunyai hak sosial untuk mendapat akses dan ekuiti dalam pendidikan. Jaminan kepada akses dan ekuiti dalam pendidikan merupakan salah satu kaedah utama untuk memperkasakan golongan OKU di negara kita. Tidak seperti pelajar-pelajar lain yang tidak mempunyai kekurangupayaan, pelajar OKU memerlukan persekitaran yang mesra OKU dan perkhidmatan sokongan bagi membantu mereka menjalani pengajian di IPTA dengan optima. Oleh yang demikian, adalah menjadi tanggungjawab pihak IPTA untuk memenuhi hak sosial golongan OKU dengan menyediakan persekitaran mesra OKU dan perkhidmatan sokongan secara percuma.

Namun, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh pihak universiti kurang memenuhi keperluan pelajar kurang upaya. Prasarana fizikal, kemudahan pengangkutan, tempat tinggal, dan kemudahan mengakses maklumat untuk golongan pelajar kurang upaya di universiti masih lagi pada tahap kurang memuaskan dan tidak mesra OKU. Kebanyakan kemudahan infrastruktur yang terdapat di kampus tidak menepati Undang-undang Kecil Bangunan Boleh Akses yang menyatakan bahawa, bangunan-bangunan mestilah dibina mengikut spesifikasi mesra OKU. Lebih membimbangkan lagi, kekurangan-kekurangan yang dibincangkan ini dikenal pasti menjadi ancaman kepada keselamatan pelajar-pelajar kurang upaya semasa berada di universiti. Kajian mendapati, pelajar-pelajar OKU di IPTA terutamanya pelajar bermasalah pendengaran dan penglihatan menghadapi halangan yang besar dalam proses pengajaran dan pembelajaran serta kemudahan mengakses maklumat. Faktor kewangan juga merupakan kekangan kepada pelajar-pelajar OKU. Ini kerana mereka memerlukan perbelanjaan yang lebih banyak untuk membeli peralatan berteknologi bagi membantu dalam proses pembelajaran berbanding pelajar lain. Halangan-halangan ini meninggalkan impak yang negatif terhadap prestasi mereka sebagai

pelajar IPT.

Maka seharusnya pihak pentadbiran IPTA mengambil langkah-langkah proaktif bagi meningkatkan mutu kemudahan dan perkhidmatan di IPTA, di samping menangani halangan-halangan yang dihadapi oleh pelajar-pelajar OKU. Responden-responden bagi kajian ini sendiri menyuarakan pendapat yang sama seperti yang dinyatakan oleh responden berikut:

*“Saya rasa untuk masa depan pihak universiti perlu menyediakan tidak kiralah untuk penglihatan atau untuk apa jenis kecacatan sekalipun, kita perlumenyediakan kemudahan-kemudahan bukanlah perlu semaksimum tetapi sekurang-kurangnya untuk memudahkan dari segi pergerakan, dari segi pembelajaran ...”(R5).*

Dari segi diskriminasi di kalangan warga kampus terhadap pelajar kurang upaya yang melanjutkan pelajaran di universiti pula, walaupun tiada diskriminasi secara langsung, responden-responden melaporkan bahawa kualiti layanan dari para pensyarah dan staf sokongan adalah agak rendah dan mereka kurang mahir berkomunikasi dengan pelajar-pelajar OKU. Responden juga melaporkan bahawa rakan-rakan sekuliah dari fakulti yang berlainan juga kurang bekerjasama dengan pelajar-pelajar OKU sewaktu proses pembelajaran. Seperti mana yang dinyatakan oleh responden R4, warga kampus ini tidak memahami isu-isu yang dihadapi oleh pelajar-pelajar OKU kerana mereka tidak pernah menerima pendedahan mengenainya. Oleh sebab itu, pihak IPTA perlu mengadakan program kesedaran mengenai cabaran-cabaran yang dihadapi oleh pelajar-pelajar OKU, meningkatkan pengetahuan mereka mengenai keperluan pelajar-pelajar OKU, serta latihan staf untuk meningkatkan kecekapan perkhidmatan dan layanan kakitangan universiti kepada pelajar-pelajar OKU.

*“Semua kaunter pengurusan dan pentadbiran di universiti ini sepatutnya didedahkan tentang asas keperluan OKU*

*dan kehadiran OKU supaya mudah bersedia memberi layanan yang sewajarnya...”*  
(R4).

Kajian ini menunjukkan bahawa pelajar-pelajar OKU di IPTA banyak bergantung kepada bantuan dan sokongan rakan-rakan rapat mereka. Antara bantuan yang diberikan kepada mereka termasuklah pengangkutan dan penterjemahan bahasa isyarat kerana kemudahan ini tidak disediakan oleh pihak IPTA. Sesetengah kemudahan pula disediakan tidak mencukupi. Oleh yang demikian, pihak IPTA perlu memikul tanggungjawab untuk menyediakan kemudahan-kemudahan ini dengan baik.

Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia perluewartakan satu polisi yang mewajibkan semua IPTA membuat persediaan untuk memenuhi keperluan pelajar-pelajar kurang upaya dan bukan lagi membiarkan mereka hanya bergantung kepada belas ihsan orang-orang disekeliling. Pihak IPTA hendaklah menjalankan tanggungjawab mereka dalam memenuhi keperluan pelajar-pelajar OKU yang belajar di tempat mereka, Contohnya, pada tahun 2001, Bahagian 4 Akta Diskriminasi Orang Kurang Upaya (*Disability Discrimination Act*) Britain telah dipinda menjadikan diskriminasi terhadap orang kurang upaya di institusi-institusi pengajian tinggi adalah salah di sisi undang-undang (Konur, 2000; Tinklin, Riddel & Wilson, 2004). Akta ini menjadi pemangkin kepada universiti-universiti dan kolej-kolej di Britain untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan untuk pelajar-pelajar OKU di sana.

IPTA di Amerika Syarikat dan Britain bukan saja perlu mematuhi undang-undang anti-diskriminasi OKU, mereka juga diberikan dana bagi membantu menyediakan perkhidmatan yang belum ada dan membaiki kualiti perkhidmatan yang sedia ada. Universiti di Amerika Syarikat dan Britain menyediakan kakitangan khas yang dikenali sebagai *disability officer* yang bertanggung jawab untuk memastikan hak-hak pelajar-pelajar OKU dipenuhi di kampus. Keperluan untuk mempunyai saluran yang dapat mendengar keperluan mereka dinyatakan oleh responden R9 yang mencadangkan supaya satu badan ditubuhkan di IPTA agar pelajar-pelajar OKU boleh menyampaikan keperluan mereka kepada pihak pentadbir universiti.

Kajian ini mempunyai beberapa batasan. Antaranya, kajian ini hanya melibatkan golongan pelajar yang menghadapi masalah penglihatan, pendengaran dan kurang upaya fizikal yang menuntut di sebuah IPTA sahaja. Justeru itu, adalah dicadangkan agar kajian yang sama dapat dijalankan di semua IPTA dan IPTS di seluruh negara. Kajian ini juga perlu melibatkan semua golongan pelajar kurang upaya dari pelbagai kategori. Hasil daripada kajian ini diharap dapat menyalurkan maklumat mengenai segala halangan dan isu-isu yang dihadapi oleh golongan pelajar kurang upaya kepada pihak-pihak yang berwajib agar usaha untuk menghapuskan halangan dan isu-isu ini dapat dimulakan dengan segera. Kajian juga perlu dijalankan untuk mengenal pasti cara-cara memperbaiki kualiti perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan agar pelajar-pelajar OKU di Institut Pengajian Tinggi Awam dapat belajar dengan selesa dan selamat serta berjaya mencapai prestasi optima dalam bidang pengajian mereka.

Kesedaran mengenai keperluan pelajar-pelajar OKU di Malaysia baru sahaja bermula. oleh yang demikian, adalah diharapkan agar kajian ini dapat membantu dalam menyediakan perkhidmatan yang baik kepada pelajar OKU.

## Rujukan

- Barnes, C. (1991). *Disabled people in Britain and Discrimination-a case for anti-discrimination legislation*, London: Hurst & Co.
- Hall, J. & Tinklin, T. (1998). *Students first: the experiences of disabled students in higher education*, Edinburgh: Scottish Council for Research in Education
- Hurst, A. (1996). *Reflecting on researching disability and higher education*, in: L. Barton (Eds.) *Disability and society: emerging issues and insights*. London: Longman.
- Konur, O. (2000). *Creating Enforceable Civil Rights for Disabled Students in Higher Education: an institutional theory perspective*. *Disability & Society*, 15 (7), 1041–1063.

- Leicester, M. & Lovell, T. (1994) Race, gender and disability: a comparative perspective. *Journal of Further and Higher Education*, 18, 52-56.
- Kementerian Pengajian Tinggi. (2007). *Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara*. [http://www.mohe.gov.my/webkpt\\_v2/transformasi.php](http://www.mohe.gov.my/webkpt_v2/transformasi.php) [5 Februari 2009].
- Reindal, S.M. 1995. Some problems encountered by disabled students at the University of Oslo- whose responsibility? *European Journal of Special Needs*, 10(3), 227-241.
- Riddell, S., Wilson, A. & Tinklin, T. (2002) Disability and the wider access agenda: supporting disabled students in different institutional contexts. *Widening Participation and Lifelong Learning*, 4(3), 12-26.
- Tinklin, T. & Hall, J. 1999. Getting round obstacle: disabled students' experiences in higher education in Scotland. *Studies in Higher Education*, 24(2), 183-194.
- Tinklin, T., Riddell, S. & Wilson, A. (2004). Policy and provision for disabled students in higher education in Scotland and England: the current state of play. *Studies in Higher Education*, 29(5), 637 – 657.

**Correspondence Author :** Hasnah Toran  
hasna1@yahoo.com